

# BMC Service Desk Express Integration Engine

Aumente o ROI de sua Implementação do BMC Service Desk Express Suite

**PRINCIPAIS RECURSOS**

BMC Service Desk Express Integration Engine:

- > Reduz o volume de solicitações dos usuários atuando como um canal entre os sistemas principais e o service desk para identificação proativa e solução de problemas em potencial
- > Controle completo das questões relacionadas com outros sistemas do service desk
- > Garante uma solução eficaz por meio de informações detalhadas, oriundas de diferentes sistemas
- > Reduz os custos de manutenção e aumenta o ROI através de amplas capacidades genéricas de integração
- > Melhora a eficiência e o desempenho do service desk
- > Reduz o tempo ocioso (downtime) do usuário final

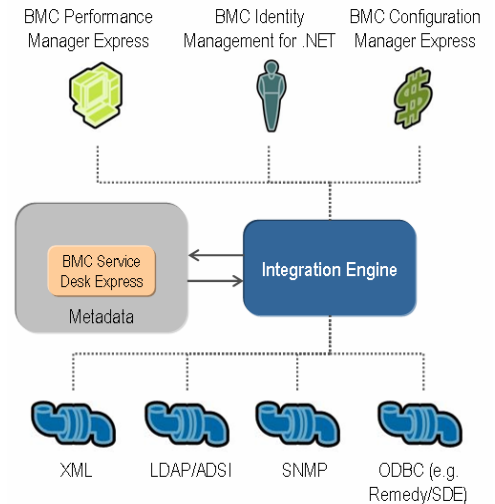
**BMC Service Desk Express Integration Engine oferece poderosas capacidades de integração que levam a uma melhoria da eficiência e do desempenho de seu Service Desk, além de aprimorar a entrega dos serviços aos usuários finais.**

Com o aumento dos serviços suportados por TI, houve um aumento correspondente no volume das solicitações dos usuários ao service desk. Esse aumento dos incidentes agravou-se ainda mais em função da crescente pressão sobre TI para melhorar continuamente seus níveis de eficiência. A solução está em um service desk proativo, que possa se comunicar facilmente com diferentes sistemas para prevenir problemas em potencial e oferecer uma visibilidade completa das informações críticas.

BMC Service Desk Express Integration Engine, utilitário disponível na versão 9.1 do BMC Service Desk Express Suite, é um catalizador para um service desk mais proativo e eficiente, e pode ter um impacto direto na melhoria dos negócios. Além disso, oferece capacidades de integração prontas, como a base do BMC ITSM Express, que é uma solução abrangente para atender as necessidades dos serviços, desempenho e conformidade das empresas de médio porte.

BMC Service Desk Express Integration Engine integra seu aplicativo BMC Service Desk Express Suite com:

- > BMC Configuration Manager Express
- > BMC Performance Manager Express
- > BMC Identity Management for .NET
- > Aplicativos de terceiros



O BMC Service Desk Express Integration Engine também oferece conectores prontos para uso (ODBC, SNMP, LDAP/ADSI, e XML) que oferecem uma ampla capacidade de integração genérica.

Como as integrações do utilitário são feitas com uma interface de usuário fácil de usar, evita-se a necessidade de alterações complexas no nível do banco de dados e de capacidades de integração personalizadas.

**INTEGRAÇÃO COM O BMC CONFIGURATION MANAGER EXPRESS**

BMC Service Desk Express Integration Engine oferece integração com base ODBC pré-integrada com o BMC Configuration Manager Express. Agora, seus administradores podem programar a importação dos dados de inventário do BMC Configuration Manager Express para o aplicativo BMC Service Desk Suite Express com muita facilidade.

- > Pacotes pré-integrados incluem as informações necessárias sobre o mapeamento dos dados, origem e destino.
- > Os administradores fornecem os detalhes relevantes da conexão para o banco de dados do BMC Configuration Manager Express.
- > Conforme a programação, os pacotes operam para extrair e importar dados para o service desk.
- > A integração no nível do aplicativo ativa o BMC Configuration Manager Express diretamente do aplicativo BMC Service Desk Express Suite.

A integração com o BMC Configuration Manager fornece ao service desk uma maior visibilidade dos componentes da infra-estrutura de sua Organização. Isto facilita a solução de incidentes e problemas, e

proporciona um gerenciamento de mudanças mais detalhado e completo, através de um melhor entendimento do potencial de riscos e seu impacto.

### INTEGRAÇÃO COM O BMC PERFORMANCE MANAGER EXPRESS

O BMC Service Desk Express Integration Engine permite a integração com o BMC Performance Manager Express baseada em SNMP. Esta integração auxilia na criação e atualização de incidentes automaticamente no aplicativo BMC Service Desk Express Suite com base em alertas vindos do BMC Performance Manager Express.

- > Pacotes pré-integrados incluem as informações necessárias sobre o mapeamento dos dados, origem e destino.
- > Os Administradores configuram o BMC Service Desk Express Integration Engine para ouvir os alertas SNMP gerados no BMC Performance Manager Express.
- > BMC Performance Manager Express envia detalhes dos alertas via SNMP para o BMC Service Desk Express Suite; o ID do alerta é armazenado com o incidente para atualização posterior.

A integração com o BMC Performance Manager Express garante um gerenciamento proativo dos serviços, onde possíveis falhas podem ser detectadas previamente e informadas ao service desk para solução. Por exemplo, se o "uso total da CPU" de um servidor crítico estiver além do limite, então o BMC Performance manager envia um alerta para o aplicativo BMC Service Desk Express Suite, onde o incidente é criado automaticamente para garantir visibilidade total e gerenciamento do problema. Este aviso prévio de um risco em potencial pode ajudar sua Organização a evitar prováveis interrupções do serviço, e assegurar que os sistemas e aplicativos críticos continuem a dar suporte aos negócios.

### SOBRE A BMC SOFTWARE

A BMC Software fornece as soluções de TI necessárias para aumentar o valor dos negócios por meio de um melhor gerenciamento da tecnologia e dos processos de TI. Nossas soluções líderes de Business Service Management vão ajudá-lo a reduzir custos, diminuir os riscos de interrupção dos negócios, e aproveitar a infra-estrutura de TI para dar suporte ao crescimento e à flexibilidade dos negócios. Somente a BMC oferece as melhores práticas para processos de TI, gestão automatizada da tecnologia, e as premiadas tecnologias BMC® Atrium™, que oferecem uma visão compartilhada de como os serviços de TI suportam as prioridades dos negócios. Conhecida por suas soluções empresariais que englobam mainframe, sistemas distribuídos e dispositivos para o usuário final, a BMC também fornece soluções que atendem os desafios únicos das empresas de médio porte. Fundada em 1980, a BMC tem escritórios em todo o mundo, e apresentou um faturamento superior a US\$ 1,49 bilhões no exercício fiscal de 2006.

ACTIVATE BUSINESS  
WITH THE POWER OF IT.  
[www.bmc.com](http://www.bmc.com).

### INTEGRAÇÃO COM O BMC IDENTITY MANAGEMENT FOR .NET

O BMC Service Desk Express Integration Engine oferece integração baseada em XML com o BMC Identity Management for .NET. Entre os benefícios está a criação, ou eliminação de registros de clientes no aplicativo BMC Service Desk Express Suite sempre que uma conta for criada ou apagada no Active Directory. Além disso, sua equipe de suporte pode reativar automaticamente a senha de um usuário final através da integração no nível do aplicativo, e pode incentivar o uso das capacidades de ativação de senhas pelos usuários para melhorar a eficiência do service desk e reduzir o tempo ocioso do usuário. Há um relatório que detalha as senhas que foram ativadas diretamente pelos usuários e, desta forma, sua Organização pode aferir o custo/benefício desta capacidade.

- > Pacotes pré-integrados incluem as informações necessárias sobre o mapeamento dos dados, origem e destino.
- > Os administradores fornecem detalhes da conexão para o BMC Identity Management for .NET.
- > O BMC Identity Management for .NET posta dados XML em tempo-real na ativação das senhas.
- > Integração com o aplicativo BMC Identity Management for .NET permite que a equipe de suporte ative as senhas dos usuários, evitando que haja tempo ocioso.

A integração do BMC Service Desk Express Suite com a solução BMC Identity Management for .NET leva a uma melhoria da segurança e da conformidade, e reduz os custos de suporte do serviço de TI. Também melhora a eficiência da sua equipe de service desk, e reduz a ocorrência de tempo ocioso dos usuários finais.

### INTEGRAÇÃO COM APLICATIVOS DE TERCEIROS

BMC Service Desk Express Integration Engine contém conectores que oferecem a capacidade de integração com aplicativos genéricos externos. A integração faz parte de uma interface de usuário fácil de usar. Entre os aplicativos que o service desk pode integrar estão: qualquer banco de dados Oracle ou SQL Server (baseado em ODBC); aplicativos de antivírus e de segurança (SNMP); e directory stores, como Netware, Microsoft, e outros (LDAP). Essas integrações vão ajudá-lo a maximizar seu investimento em aplicativos legados.

### SOBRE O BMC ITSM EXPRESS

BMC ITSM Express auxilia Organizações em crescimento a gerar mais valor aos negócios a partir de TI por meio de um melhor gerenciamento da tecnologia. Esta solução modular oferece pontos de integração para o link de processos essenciais de administração dos serviços com o Service Desk, incluindo a gestão e a busca de ativos, gestão de mudanças e configuração, disponibilidade e identificação. Para saber mais sobre o BMC ITSM Express, visite [www.bmc.com/itsme](http://www.bmc.com/itsme).



Para saber mais sobre como a BMC pode ajudá-lo a impulsionar seus negócios, visite [www.bmc.com](http://www.bmc.com) ou ligue para (11) 2183-6000

BMC, BMC Software, and the BMC Software logo are the exclusive properties of BMC Software, Inc., are registered with the U.S. Patent and Trademark Office, and may be registered or pending registration in other countries. All other BMC trademarks, service marks, and logos may be registered or pending registration in the U.S. or in other countries. All other trademarks or registered trademarks are the property of their respective owners. © 2007 BMC Software, Inc. All rights reserved.

